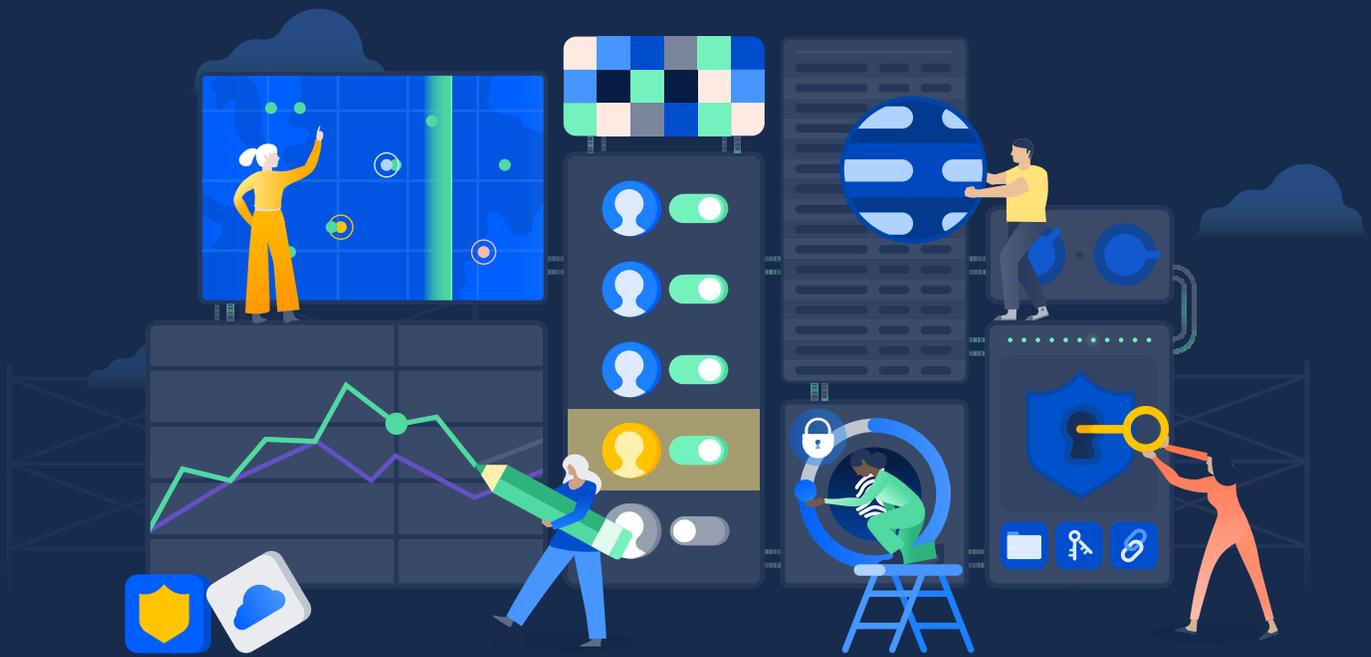


# Was ist IT- Servicemanagement?

---

So verwalten IT-Teams die End-to-End-Bereitstellung von IT-Services für ihre Kunden

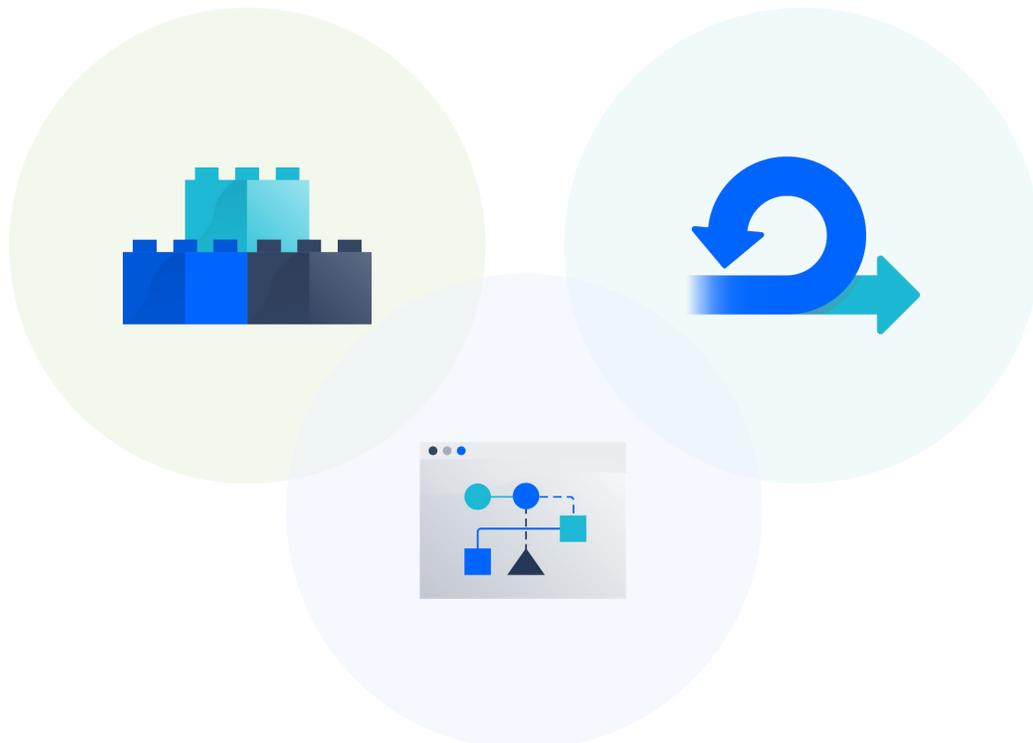


Das IT-Servicemanagement, oft auch ITSM genannt, beschreibt die Art und Weise, wie IT-Teams bei der End-to-End-Bereitstellung von IT-Services für ihre Kunden vorgehen. Dazu gehören alle Prozesse und Aktivitäten rund um die Planung, Zusammenstellung, Bereitstellung und Unterstützung von IT-Services.

Im Grunde folgt ITSM der Überzeugung, dass die IT als Service bereitgestellt werden sollte. Ein typisches ITSM-Szenario könnte die Anforderung neuer Hardware wie ein Laptop sein. Sie würden Ihre Anfrage über ein Portal einreichen, ein Ticket mit allen relevanten Informationen erstellen und einen reproduzierbaren Workflow in Gang setzen. Das Ticket würde dann in die Warteschlange des IT-Teams eingereiht, in der eingehende Anfragen sortiert und nach Wichtigkeit bearbeitet werden.

Da Mitarbeiter täglich mit der IT zu tun haben, wird ITSM oft als grundlegender IT-Support missverstanden. ITSM-Teams sind jedoch für alle Arten von Arbeitsplatztechnologien zuständig. Diese reichen von Laptops über Server bis hin zu geschäftskritischen Softwareanwendungen.

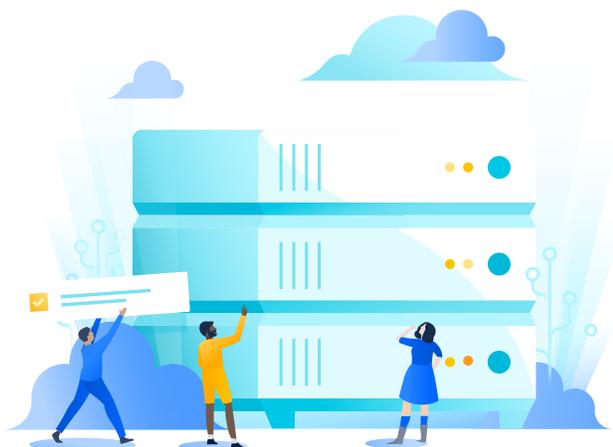
In der IT-Branche herrscht die Denkweise vor, dass ein richtiger Ansatz für ITSM diese drei Schritte in dieser Reihenfolge umfassen sollte: 1) Entwicklung und Implementierung von IT-Technologie. 2) Einführung und Durchsetzung des richtigen Prozesses. 3) Mitarbeiter können die Technologie erlernen und sich an den Prozess halten. Atlassian stellt diese Denkweise auf den Kopf.



Für Atlassian steht das Team an erster Stelle. IT-Teams sollten kontinuierlich lernen und sich immer weiter verbessern. Sie müssen Anerkennung und Unterstützung erhalten, damit sie im Unternehmen etwas bewirken können. Anstatt sich an Regeln zu halten, die durch eine abgestufte Berichtsstruktur oder einen starren Prozess auferlegt werden, können IT-Teams fundierte Entscheidungen treffen, z. B. über die Einführung von SLAs und darüber, welche Software implementiert wird. Da IT-Teams die Produktivität und digitale Transformation fördern, sind starke IT-Teams für starke Unternehmen von entscheidender Bedeutung. Das Team steht im Mittelpunkt der ITSM-Prozesse und -Technologien.

Nachdem Sie sich auf die Stärke des IT-Teams konzentriert haben, können Sie individuelle Praktiken und Fähigkeiten entwickeln, um dem Unternehmen einen Mehrwert zu bieten. Unabhängig davon, wie zuverlässig die Quelle ist, reicht es nicht aus, die Standards anderer Unternehmen einfach zu übernehmen und zu hoffen, dass sie auch in Ihrer individuellen Umgebung funktionieren. Erfolgreiche IT-Teams bauen ihren Ansatz auf Frameworks wie ITIL (Information Technology Infrastructure Library) auf, denken aber sorgfältig darüber nach, wie sie die Prozesse so anpassen, dass sie bei ihren Kunden gut ankommen.

Und schließlich sollten Software und Technologie die Praktiken eines Teams unterstützen und deren Wirkung verstärken. Gute ITSM-Software hilft der IT dabei, durch teamübergreifende Zusammenarbeit andere Personen in ihrem Unternehmen zu erreichen. Sie unterstützt Endbenutzer und automatisiert alltägliche Aufgaben, sodass alle mehr Zeit haben, sich auf das zu konzentrieren, was ihnen am wichtigsten ist. Wir alle konnten beobachten, dass Technologie uns manchmal im Weg steht und Aufgaben unnötig komplex oder frustrierend macht. Wenn Technologie gut funktioniert, wirkt das fast magisch. Dahinter steht aber eigentlich die harte Arbeit der Teams, die sie nutzen.



# ITSM, ITIL und DevOps

IT-Teams nutzen eine Vielzahl von Frameworks, an denen ihre Arbeit ausgerichtet ist. Zu den am häufigsten verwendeten zählen ITSM und DevOps. Es gibt aber zahlreiche andere Konzepte wie COBIT, SIAM, IT4IT, Lean, um nur einige zu nennen.

Welche Abkürzungen sollten Sie also kennen? Im Folgenden befassen wir uns mit zwei der einflussreichsten Frameworks für moderne IT-Teams, ITSM und DevOps, sowie mit einem gemeinsamen Ansatz für ITSM. Beginnen wir zunächst mit der Definition von einigen wichtigen Begriffen.

## IT-Service Management (ITSM)

Wie bereits erwähnt, ist IT-Service Management einfach die Art und Weise, wie IT-Teams die Bereitstellung von IT-Services für Kunden verwalten. Der ITSM-Ansatz eines Teams kann so strukturiert werden, dass er sich an ITIL-Praktiken orientiert und von DevOps-Konzepten beeinflusst wird.

## ITIL

ITIL ist der am weitesten verbreitete Ansatz für ITSM. Bei ITIL liegt der Schwerpunkt auf Praktiken zur Ausrichtung von IT-Services auf die Unternehmensanforderungen. ITIL kann Unternehmen dabei unterstützen, sich an die laufende Transformation und Skalierung anzupassen. ITIL 4, die neueste Version der ITIL-Standards, stellt einen Paradigmenwechsel für IT-Teams dar. ITIL bietet Teams einen ganzheitlichen Bezugsrahmen, der auf geschäftlichen und Kundennutzen abzielt, und fördert einen flexibleren Ansatz, der auf der Arbeitsweise Ihres Teams basiert. Die ITIL 4-Leitprinzipien fördern Zusammenarbeit, Einfachheit und Feedback.

ITIL wird manchmal fälschlicherweise als Regeln und nicht als Anleitung aufgefasst, die Raum für Interpretationen lässt. Doch nur weil wir Prozesse nutzen und Arbeiten dokumentieren müssen, heißt das nicht, dass wir unhandliche Mengen an Aufzeichnungen und bürokratischen Aufwand erzeugen sollten. Es gibt keine Entschuldigung dafür, sich hinter Prozessen oder den ITIL-"Regeln" zu verstecken.

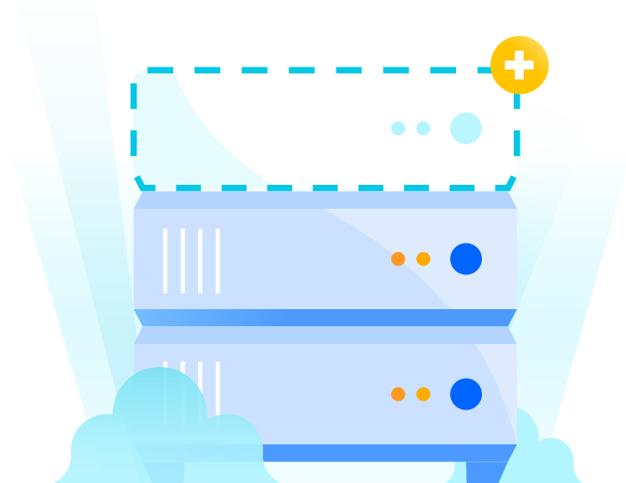
## DevOps

Bei DevOps liegt der Schwerpunkt auf einer beschleunigten Bereitstellung von IT-Services, die durch agile und schlanke Praktiken ermöglicht wird. DevOps verbessert die Zusammenarbeit zwischen den Entwicklungs- und den IT-Operations-Teams, damit Unternehmen Software schneller und zuverlässiger entwickeln, testen und veröffentlichen können. Zu den versprochenen Vorteilen zählen stärkeres Vertrauen, schnellere Software-Releases, eine raschere Behebung kritischer Fehler und ein verbessertes Management von ungeplanten Aufgaben.

Obwohl DevOps eine kontinuierliche Entwicklung, Integration und automatisierte Bereitstellung umfasst, basiert das Konzept auf dem Aufbau einer Kultur der Zusammenarbeit zwischen Teams, die bisher relativ isoliert operierten. Bei DevOps geht es vor allem darum, alte Aufteilungen hinter sich zu lassen und stattdessen zusammenzuarbeiten. Leider wird dabei das Hauptaugenmerk häufig zu sehr auf die Entwicklung (Dev) und nicht auf den Betrieb (Ops) gelegt.

ITSM und DevOps werden in der Regel als gegensätzlich angesehen und man betrachtet sich entweder als reines ITSM- oder DevOps-Unternehmen. Es herrscht Verwirrung darüber, was ITSM und DevOps bieten und wie sie zusammenarbeiten könnten. Moderne, leistungsstarke Teams erkennen, dass sie intelligenter und schneller arbeiten müssen, dafür aber trotzdem Prozesse und Kontrolle benötigen.

Es ist an der Zeit, über ITSM und DevOps hinauszugehen und sich Elemente aus beiden Bereichen zunutze zu machen, und das unabhängig davon, ob Sie explizit Frameworks folgen oder nicht. DevOps ist viel mehr als nur eine automatisierte Entwicklung und unterstreicht die Bedeutung der Zusammenarbeit und einer Kultur, die ohne Schuldzuweisungen auskommt. Darüber hinaus sollten der ITSM- und der ITIL-Ansatz nicht als Verwaltungsaufwand abgetan, sondern auf agile Weise genutzt werden, um den individuellen Bedürfnissen verschiedener Unternehmen gerecht zu werden.



# Die Bedeutung von ITSM

ITSM kommt Ihrem IT-Team zugute und Servicemanagementprinzipien können Ihr gesamtes Unternehmen verbessern. ITSM führt zu Effizienz- und Produktivitätssteigerungen. Ein strukturierter Ansatz für das Servicemanagement ermöglicht auch die Ausrichtung der IT auf Geschäftsziele und standardisiert die Bereitstellung von Services basierend auf Budgets, Ressourcen und Ergebnissen. Er reduziert Kosten und Risiken und verbessert letztendlich das Kundenerlebnis.

Zu den häufigsten Vorteilen von ITSM zählen unter anderem:

- Ausrichtung von IT-Teams auf geschäftliche Prioritäten, die anhand von Erfolgskennzahlen verfolgt werden
- Ermöglichung einer abteilungsübergreifenden Zusammenarbeit
- Zusammenführung von IT- und Entwicklungsteams mithilfe von optimierten Projektmanagementansätzen
- Bereitstellung von Ressourcen für IT-Teams für den Wissensaustausch und eine kontinuierliche Optimierung
- Verbesserung der Anfragenkoordination für einen effizienteren Service
- Bessere Kundenorientierung mit Self-Service-Angeboten und optimierten Prozessen
- Schnellere Reaktion auf größere Vorfälle und Vermeidung von zukünftigen Vorfällen

All dies senkt die Kosten und führt zu einem besseren Service.

## ITSM-Prozesse

Was sind ITSM-Prozesse? ITIL 4 hat sich kürzlich von der Empfehlung von ITSM-"Prozessen" abgewendet und sich stattdessen auf die Einführung von 34 ITSM-"Praktiken" verlegt. Das Argument für diese neue Terminologie ist, dass "Elemente wie Kultur, Technologie, Informations- und Datenmanagement berücksichtigt werden können, um eine ganzheitliche Sicht auf die Arbeitsweisen zu erhalten". Dieser umfassendere Ansatz spiegelt die Realität von modernen Unternehmen besser wider.

Wir werden uns an dieser Stelle nicht mit den feinen Unterschieden bei der Nutzung der Praktiken oder der Prozessterminologie aufhalten. Wichtig ist, und das gilt unabhängig davon, welchem Framework Ihr Team folgt, dass moderne IT-Serviceteams organisatorische Ressourcen nutzen und sich an reproduzierbare Verfahren halten, um einen konsistenten und effizienten Service bereitzustellen. Tatsächlich unterscheidet sich ITSM von der IT darin, ob Praktiken oder Prozesse genutzt werden.

Einige der wichtigsten ITSM-Prozesse umfassen Folgendes:

## **Service Request Management**

Das Management von Serviceanfragen ist ein wiederholbares Verfahren zur Bearbeitung einer Vielzahl von Kundendienstanfragen, z. B. Anfragen für den Zugriff auf Anwendungen, Softwareerweiterungen und Hardwareupdates. Es umfasst häufig wiederkehrende Anfragen und profitiert in hohem Maße davon, Kunden die nötigen Kenntnisse zu vermitteln und bestimmte Aufgaben zu automatisieren.

## **Wissensmanagement**

Das Wissensmanagement ist der Prozess zur Erstellung, Weitergabe, Nutzung und Verwaltung von Wissen und der Informationen eines Unternehmens. Es bezieht sich auf einen multidisziplinären Ansatz zum Erreichen organisatorischer Ziele durch die bestmögliche Nutzung von Wissen.

## **IT-Asset-Management**

IT-Asset-Management (auch als ITAM bezeichnet) ist ein Prozess, der sicherstellt, dass die Assets eines Unternehmens dokumentiert, bereitgestellt, gepflegt, aktualisiert und beseitigt werden, wenn der Zeitpunkt dafür gekommen ist. Kurz gesagt wird dafür gesorgt, dass wertvolle Assets materieller und immaterieller Natur in Ihrem Unternehmen nachverfolgt und genutzt werden.

## **Vorfallmanagement**

Das Vorfallmanagement ist der Prozess für die Reaktion auf ein ungeplantes Ereignis oder eine Serviceunterbrechung sowie für die Wiederherstellung des normalen Servicebetriebs. In Anbetracht der zahlreichen Softwareservices, auf die sich Unternehmen heutzutage verlassen, gibt es mehr potenzielle Fehlerursachen denn je. Daher sollte dieser Prozess so ausgelegt sein, dass Probleme schnell erkannt und behoben werden können.

## **Problemmanagement**

Problemmanagement ist der Prozess für die Identifizierung und Behandlung der Ursachen von Vorfällen in IT-Services. Beim Problemmanagement geht es nicht nur darum, Vorfälle zu erkennen und zu beheben, sondern auch ihre zugrundeliegenden Ursachen zu identifizieren und zu verstehen. Außerdem dient es dazu, die beste Methode zur Beseitigung der Ursachen zu finden.

## **Änderungsmanagement**

Das Änderungsmanagement stellt sicher, dass Standardverfahren für die effiziente und schnelle Bearbeitung aller Änderungen an der IT-Infrastruktur eingesetzt werden, und zwar unabhängig davon, ob es sich um die Einführung neuer Services, die Verwaltung bestehender Services oder die Lösung von Problemen im Code handelt. Ein effektives Änderungsmanagement bietet Kontext und Transparenz, um Engpässe zu vermeiden und gleichzeitig Risiken zu minimieren.

Lassen Sie sich angesichts dieser Prozesse und der noch längeren Liste mit ITIL-Praktiken nicht überwältigen. Setzen Sie dort an, wo Sie gerade stehen, und führen Sie die Praktiken ein, die am sinnvollsten sind. Ihr Team kann von diesem Moment an wachsen, nebenbei dazulernen und sich entsprechend der Unternehmensentwicklung anpassen.

## ITSM-Software und -Tools

ITSM-Software ermöglicht es IT-Teams, sich den Geschäftsanforderungen anzupassen und einen strategischen Ansatz für organisatorische Veränderungen, die Transformation und das Wachstum zu verfolgen. Es gibt eine Vielzahl von ITSM-Softwaretools auf dem Markt, die von eigenständigen Anwendungen bis hin zu Plattformservices reichen.

IT-Teams beschwerten sich häufig, dass die herkömmlichen ITSM-Tools, die sie verwenden, unflexibel sind und sich daher schwer an sich ändernde Anforderungen anpassen lassen. Es gibt in der Regel auch unterschiedliche Tools für verschiedene ITSM-Prozesse. Modulare Tools errichten Barrieren, isolieren Menschen und tragen zu mangelnder Transparenz zwischen Teams bei. Die Implementierung und Verwaltung herkömmlicher ITSM-Tools ist oft schwierig und Endbenutzer vermeiden die Einführung von nicht intuitiven Tools, was auch zu mangelhaften oder nicht vorhandenen Self-Service-ITSM-Fähigkeiten führt.

Die Wahl der richtigen Servicedesk-Software für Ihr Unternehmen ist enorm wichtig, da der Servicedesk eine Grundlage des ITSM ist und als Schnittstelle zwischen den Kunden und dem IT-Team fungiert. ITIL definiert den Servicedesk als "zentrale Kontaktstelle zwischen Serviceanbieter und Benutzer. Ein typischer Servicedesk verwaltet Vorfälle und Serviceanfragen und kümmert sich auch um die Kommunikation mit den Benutzern." Der Servicedesk sollte auch eine wichtige Rolle bei der Verwaltung anderer ITSM-Prozesse spielen. Überlegen Sie, ob Ihr Servicedesk und andere ITSM-Tools die folgenden Anforderungen erfüllen:

- **Einfache Verwendung und Einrichtung** – Verfügt über ein übersichtliches, intuitives Self-Service-Portal, das die Anforderung von Hilfe, die Suche nach Informationen und die Nachverfolgung des Vorgangstatus vereinfacht.
- **Erleichterte Zusammenarbeit** – Bietet eine Plattform für Entwickler und funktionsübergreifende Teams, um gemeinsam an einer schnelleren Problemlösung zu arbeiten.
- **Anpassung an Ihre Anforderungen** – Ist flexibel genug, um jeden denkbaren Lösungs-, Eskalations- oder Änderungsprozess zu unterstützen, den Ihre IT-Teams entwickeln.

# Zusammenfassung

ITSM steht bei der Modernisierung von Unternehmen im Mittelpunkt. Dank der zunehmenden Verfügbarkeit von softwaregestützten Services können IT-Service Teams den Mitarbeitern und Teams im gesamten Unternehmen eine schnellere Wertschöpfung ermöglichen. Die Rolle des IT-Teams hat sich von der Unterstützung des Unternehmens zur Differenzierung des Geschäfts gewandelt. Es ist an der Zeit, sich auf Ansätze für ITSM zu konzentrieren, die den Fokus auf Zusammenarbeit, Benutzerfreundlichkeit und schnellere Wertschöpfung legen.



Wenn Sie mehr über ITSM und den Einsatz von Atlassian-Tools zur Abbildung Ihrer Service-Prozesse erfahren möchten, wenden Sie sich gerne an uns.

## catworkx - Atlassian Solutions & Services: Wir optimieren Ihre Team-Performance

catworkx ist einer der größten Atlassian Platinum und Enterprise Solution Partner in der DACH-Region, mit Standorten in Deutschland, Österreich und in der Schweiz, der sich zu 100 Prozent auf Atlassian-Lösungen spezialisiert hat. Wir sind Atlassian-Partner und Marketplace-App-Anbieter der ersten Stunde und gehören bereits seit 2002 zu den führenden Dienstleistern im deutschsprachigen Raum. Basierend auf intensiver Beratung verfolgen wir bei catworkx einen strukturierten und wertschöpfenden Dienstleistungsansatz und bieten unseren Kunden Atlassian-Lösungen, die oft weit über den Standard-einsatz hinausgehen. Dazu gehören Lösungen für Application Lifecycle Management, IT-Service-Management, Projektportfoliomanagement oder Lösungen für die Digitalisierung allgemeiner und (skalierter) agiler Geschäftsprozesse.



**catworkx-Team Deutschland**  
Tel.: +49 40 890646-0  
info-de@catworkx.com



**catworkx-Team Österreich**  
Tel.: +43 1 2369317-22  
info-at@catworkx.com



**catworkx-Team Schweiz**  
Tel.: +41 52 56022-20  
info-ch@catworkx.com

[www.catworkx.com](http://www.catworkx.com)